

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bidang ekonomi menjadi salah satu pilar fundamental yang menopang kehidupan masyarakat di era modern. Perkembangannya mencakup berbagai aspek yang saling berkaitan, mulai dari produksi, distribusi, hingga konsumsi barang dan jasa. Dalam perjalanan sejarah, sistem ekonomi terus mengalami evolusi, beradaptasi dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Inovasi dalam sektor ekonomi pun semakin pesat, menciptakan berbagai instrumen keuangan yang bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi global serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu pilar penting dalam dunia ekonomi adalah sektor perbankan. Sebagai lembaga perantara keuangan, perbankan memegang peranan penting dalam menjembatani pihak yang memiliki surplus dana dengan pihak yang membutuhkan modal. Bank tidak hanya sekadar menyediakan layanan simpan-pinjam, tetapi juga menawarkan berbagai produk keuangan yang membantu individu dan bisnis dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih efektif. Lebih dari itu, keberadaan bank berkontribusi dalam menjaga stabilitas ekonomi suatu negara dengan memastikan kelancaran aliran dana dan investasi yang mendukung pertumbuhan sektor industri serta usaha kecil dan menengah.

Dalam era digital saat ini, Transformasi digital berperan signifikan sebagai bentuk respons terhadap pergeseran perilaku konsumen yang kian bergantung pada teknologi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari [1]. Di Indonesia, dua bank terkemuka, yaitu Bank Central Asia (BCA) dan Bank Permata, telah mengadopsi teknologi digital dengan menyediakan layanan mobile banking. Aplikasi mobile banking memberikan nasabah kemudahan untuk melakukan berbagai jenis transaksi keuangan secara fleksibel, kapan pun dan di mana pun, tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang [2]. Dengan fitur-fitur canggih yang ditawarkan, mobile banking meningkatkan efisiensi layanan perbankan dan memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi nasabah. Hal ini menjadikannya solusi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen di era digital saat ini [3]. Contoh layanan mobile banking yang banyak digunakan adalah aplikasi BCA Mobile dan Permata Me

BCA Mobile menawarkan berbagai keunggulan kepada nasabah, diantaranya aksesibilitas yang memudahkan transaksi langsung dari smartphone melalui menu M-BCA tanpa perlu mengganti kartu SIM. Selain itu, fitur layanan dalam aplikasi ini dirancang agar proses transaksi menjadi lebih praktis tanpa harus datang ke kantor cabang. Beberapa fitur tambahan, seperti daftar transfer dan pembayaran yang dapat disimpan, semakin mempermudah pengguna dalam bertransaksi. Sementara itu, Bank Permata juga merupakan salah satu bank swasta yang terus berkembang dengan inovasi layanan digitalnya. Aplikasi Permata Me menjadi salah satu layanan unggulan yang menawarkan berbagai fitur canggih seperti pembukaan rekening online, transfer ke berbagai bank tanpa biaya tambahan, serta pengelolaan investasi langsung dari aplikasi.

Dalam mengevaluasi pengalaman pengguna, peneliti memanfaatkan data yang diperoleh dari Google Play Store dan App Store. Berdasarkan ulasan pada Google Play Store, aplikasi BCA Mobile meraih skor 4,7 dari 5 dengan total sekitar satu juta ulasan. Sementara itu, pada App Store, aplikasi ini mendapatkan nilai 3,5 dari 5 dengan jumlah ulasan mencapai 21 ribu, yang mencakup tanggapan positif maupun negatif. [4].

Namun, seiring dengan kemajuan teknologi, ancaman keamanan dalam layanan perbankan digital juga semakin meningkat. Salah satu ancaman terbesar adalah phishing, yakni metode penipuan di dunia maya yang bertujuan mencuri informasi sensitif pengguna, seperti data login dan kata sandi perbankan. Kasus phishing semakin sering dan banyak terjadi pada layanan perbankan daring di Indonesia, mengakibatkan kerugian finansial bagi sejumlah besar pengguna. Kepala Otoritas Jasa Keuangan mengungkapkan bahwa sejak 2013, total kerugian akibat tindak pencurian dengan modus penipuan phishing telah mencapai Rp 100 miliar (PT. Kompas Cyber Media, 2015). Pada tahun 2015, dua bank besar di Indonesia, yakni Bank BCA dan Bank Mandiri, mengimbau para nasabah untuk meningkatkan kewaspadaan ketika bertransaksi melalui layanan mobile banking [5].

Seiring dengan pertumbuhan penggunaan mobile banking, mutu pengalaman pengguna (User Experience) dan desain antarmuka pengguna (User Interface) menjadi elemen krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah [6]. Beberapa penelitian sebelumnya telah mengevaluasi aspek UI dan UX pada aplikasi mobile banking BCA. Misalnya, sebuah studi menggunakan metode Sequential Mixed method menemukan bahwa Walaupun tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BCA Mobile Banking tergolong tinggi, masih ditemukan kelemahan pada aspek visual, seperti desain yang terkesan usang, ketidakkonsistenan elemen, serta penataan tata letak yang kurang rapi [7]. Selain itu, hasil penelitian lain yang memanfaatkan metode System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi BCA Mobile meraih skor rata-rata 74,2, yang termasuk dalam kategori “Dapat Diterima” serta memperoleh peringkat “Baik” pada penilaian bersifat adjektiva [8].

Namun, belum banyak penelitian yang menganalisis UI dan UX antara aplikasi mobile banking BCA dan Permata secara langsung. Selain itu, penggunaan metode Fuzzy Kano dalam menganalisis preferensi dan kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi mobile banking juga masih jarang dilakukan. Metode Fuzzy Kano dapat membantu mengidentifikasi atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan ketidakpastian dan subjektivitas dalam penilaian mereka.

Merujuk pada pemaparan di atas, penelitian ini difokuskan pada analisis UI dan UX dari aplikasi mobile banking BCA dan Permata dengan menerapkan metode Fuzzy Kano. Temuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi bagi kedua bank dalam mengoptimalkan kualitas layanan mobile banking, sehingga dapat meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas nasabah. Mengacu pada berbagai permasalahan terkait kepuasan pengguna terhadap UI dan UX, peneliti terdorong untuk melaksanakan studi dengan judul : **“Analisis User Interface dan User Experience Mobile Banking BCA dan PERMATA Menggunakan Metode Fuzzy Kano”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di yang sudah dijelaskan, penelitian ini berfokus pada beberapa pertanyaan utama, berikut:

1. Seperti apa perbandingan mutu tampilan (User Interface) dan pengalaman (User Experience) antara aplikasi mobile banking BCA dan Permata bila dianalisis melalui pendekatan metode Fuzzy Kano?
2. Aspek-aspek apa yang turut menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap UI dan UX pada aplikasi mobile banking BCA dan Permata, serta bagaimana peran metode Fuzzy Kano dalam mengidentifikasi atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan pada penelitian ini meliputi:

1. Metode yang akan digunakan adalah Fuzzy Kano.
2. Pengujian data akan menggunakan perhitungan matriks ordo 5 x 5.
3. Data yang digunakan adalah data pengguna aplikasi BCA Mobile dan Permata ME di area Medan.
4. Produk yang diteliti adalah BCA Mobile dan Permata ME.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas dari UI dan UX pada aplikasi mobile banking BCA dan Permata dengan menggunakan metode Fuzzy Kano, mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap UI dan UX pada kedua aplikasi tersebut, serta menyusun rekomendasi bagi kedua bank guna meningkatkan mutu layanan mobile banking berdasarkan temuan analisis Fuzzy Kano.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pemberi masukan terhadap kelebihan dan kekurangan *user interface (UI)* dan *user experience (UX)* menggunakan sumber basis data yang akurat untuk membantu perkembangan aplikasi mobile banking agar lebih optimal.
2. Penelitian ini mendukung nasabah menggunakan aplikasi untuk meningkatkan kualitas fitur pelayanan, sehingga mereka dapat memilih aplikasi berdasarkan preferensi dan kebutuhan mereka.
3. Dengan mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna, bank dapat memprioritaskan fitur yang paling diharapkan oleh pengguna.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam menjalankan penelitian ini, Penulis menerapkan beberapa metode dalam pelaksanaan penelitian ini, di antaranya:

1. Wawancara (interview)

Metode ini dilakukan dengan mengadakan sesi tanya dan jawab secara langsung kepada individu atau pihak yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Tujuannya adalah memperoleh informasi dan keterangan yang relevan untuk mendukung pencapaian tujuan penelitian, sehingga data yang terkumpul dapat menjadi dasar dalam proses analisis.

2. Observasi

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui kegiatan observasi dan pencatatan langsung terhadap objek yang diteliti. Langkah ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang tepat dan relevan dengan kebutuhan penelitian, sehingga informasi yang terkumpul dapat dijadikan landasan dalam analisis lanjutan.

3. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan menelusuri beragam sumber literatur yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Tujuannya adalah memperoleh dasar teoritis serta referensi yang dapat mendukung proses analisis dalam penelitian ini.

4. Dokumentasi

Metode ini diterapkan untuk menghimpun dan memperoleh informasi dari peristiwa masa lalu yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pendekatan tersebut bertujuan menganalisis serta memahami pola, tren, atau kejadian sebelumnya yang dapat memberikan wawasan dan mendukung proses penelitian yang sedang berlangsung.

5. Penyebaran Angket (kuesioner)

Kuesioner merupakan sekumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk memperoleh data terkait permasalahan penelitian. Setiap butir pertanyaan dirancang agar menghasilkan jawaban yang bermakna dalam menguji hipotesis. Pada penelitian ini, peneliti menyiapkan daftar pertanyaan yang diberikan kepada pengguna aplikasi untuk menilai tingkat kepentingan dari variabel keinginan nasabah.